

Impressionnisme

L'ABES à l'écoute des utilisateurs du catalogue

L'ABES et les conversions rétrospectives dans les bibliothèques

Depuis quelques années, avec une accélération particulière ces derniers temps, les bibliothèques souhaitent intégrer les notices de leurs anciennes fiches papier dans leurs catalogues en ligne. Petit à petit, les mètres linéaires des fichiers d'autrefois vont disparaître, engloutis sans retour dans le Sudoc puis dans les « Systèmes de gestion de bibliothèques », pour le plus grand bien de tous, lecteurs et bibliothécaires.

Des opérations sont programmées de toutes parts, selon plusieurs procédures : marchés ministériels par lots de 10 000 fiches, marchés lancés par les bibliothèques pour des lots moins importants, ou des opérations de catalogage livre en main de fonds de documents anciens, ou de fonds en écritures non-latines, et enfin s'y ajoute le catalogage rétrospectif au fil de l'eau par le personnel de la bibliothèque.

L'ABES aide les bibliothèques à rédiger le cahier des charges ou les spécifications particulières dans le cadre des marchés. Elle aide aussi à contrôler et vérifier la qualité du catalogage dans le Sudoc. Les prestataires choisis bénéficient d'une formation à l'ABES. Celle-ci met à la disposition des bibliothèques des licences gratuites qui sont utilisées par les prestataires.

Mireille Teissèdre
✉ teissedre@abes.fr

Les deux graphiques qui illustrent la « Reprise des données dans le catalogue Sudoc » sont de Stéphane Rey, administrateur de « Webstats », la base de statistiques du Sudoc.

✉ rey@abes.fr

La cellule d'assistance de l'ABES est organisée en direction de publics distincts : **utilisateurs du logiciel client du catalogue Sudoc** et **utilisateurs du catalogue public** (guichet web « sumail » et demandes par courrier postal). Un même numéro de téléphone permet de recevoir les requêtes urgentes des deux types d'utilisateurs. Si les questions posées par les utilisateurs du logiciel sont souvent « attendues », le large éventail des sujets abordés par le biais de Sumail mérite qu'on s'y attarde un moment, tant il est révélateur de l'image de la documentation en ligne et des pratiques documentaires d'utilisateurs aux préoccupations nullement communes.

Un certain nombre de questions provient des bibliothèques du réseau du Sudoc-PS (Système universitaire de documentation pour les publications en série). Les questions concernent alors majoritairement la correction des notices décrivant les bibliothèques, quand les équipes, à la suite de changements par exemple, ont « perdu la trace » de leur responsable de CR (Centre régional)...

Mais les questions les plus révélatrices de l'utilisation du catalogue viennent de **ceux pour qui il est fait, le public des lecteurs et chercheurs en quête de documentation**. Ainsi, le *guichet web* recueille-t-il des besoins tels que :

- la recherche de livres sur la fabrication des accordéons,
- la structure martensite (hors équilibre diagramme fer-carbone),
- la consultation de documents iconographiques consacrés à Sheila,
- les parures pré-dynastiques (époques badari et naqada)...

Mais il y a aussi quelques questions d'étudiants ou de jeunes diplômés issus de pays en voie de développement et désireux de participer à l'émergence de leur pays en s'investissant dans la conception de modèles économiques et industriels.

Pour toutes ces questions, la réponse de la cellule d'assistance est diffé-

rente du service que l'utilisateur pourrait obtenir dans un service du type « ask a librarian » : il s'agit d'expliquer le fonctionnement des index les plus simples du catalogue, par exemple « mots du titre » et « mots du sujet », et d'annoncer à l'utilisateur le nombre de réponses obtenues par une ou deux requêtes qui lui sont fournies en modèle. Au vu des sujets énoncés ci-dessus, on comprendra que les membres de la cellule ne se prononcent pas sur la pertinence de l'un ou l'autre document de la liste de résultats !

Déblocage

Cette réponse simple entraîne souvent un « déblocage » pour l'utilisateur : les résultats nombreux que l'on peut obtenir sur des requêtes très pointues sont **la meilleure publicité pour la base du Sudoc**. Pour ces personnes, en effet, le monde de la documentation semble lointain, opaque ; il s'agit souvent de personnes qui étudient en dehors des circuits classiques du supérieur, ou d'étudiants qui ont « négligé » de mettre les pieds à la BU ! Certains la découvrent parfois sous un tout nouveau jour en réalisant le bénéfice que pourrait représenter pour eux l'utilisation du prêt entre bibliothèques ou la fréquentation plus assidue de bases de données auxquelles leur bibliothèque est abonnée !

Doctorants pressés, paléontologues entre deux avions, médecins en conférence !

Une des demandes croissantes du public de Sumail n'étonnera personne : il s'agit du téléchargement du contenu des documents en texte intégral. Ni la question juridique, ni la réalisation technique n'effleurent un public de plus en plus habitué à la navigation web et à l'accès direct à l'information.

Le signalement bibliographique seul, quels que soient son exhaustivité et son degré de spécialisation, déçoit quelques utilisateurs – la plupart d'entre eux exploitant au contraire le catalogue dans toute sa richesse pour leurs bibliographies, comme le montre le nombre lui aussi croissant d'utilisateurs de logiciels de mise en forme de notices bibliographiques.

Copies ? Coquilles ! Corrections...

Trop d'utilisateurs du Sudoc pensent encore que l'ABES détient les documents et en garde peut-être même une copie électronique cachée qu'elle diffuse si l'interlocuteur en a vraiment besoin : Sumail reçoit des appels de doctorants pressés, de paléontologues entre deux avions, de médecins, qui viennent d'entendre parler d'un service de fourniture de documents tellement performant qu'ils sont prêts à l'essayer avant d'aller prononcer une conférence !

Cela étant dit, d'autres demandes d'assistance viennent confirmer la place du Sudoc dans le paysage documentaire, en particulier dans le domaine des thèses : des docteurs récents s'inquiètent du signalement de leur travail de thèse, demandent la correction des coquilles pour rendre pertinente la recherche par leur titre, leur nom, ou leurs mots-clés. L'utilisation d'un langage d'indexation et non pas du langage naturel dans ce domaine est souvent mal comprise et fait parfois l'objet d'explications spécifiques.

Tout comme l'indexation, le mode de recherche des articles de périodiques, par le titre du périodique puis par l'état de collection, nécessite quelques explications, d'autant plus que certains enseignants, en particulier dans les disciplines juridiques, semblent donner leurs références sans citer la publication source de l'article dont ils recommandent la lecture. D'où un cer-

tain désarroi de leur public étudiant... Enfin, pour clore cet **aperçu nécessairement impressionniste** des demandes qui parviennent au jour le jour à l'ABES, on pourrait dire que de plus en plus de demandes proviennent de l'étranger (pour le prêt international, notamment en histoire de France ou histoire de l'art français), que les demandes passent de moins en moins par le téléphone, mais plutôt par le web, avec un écart de plus en plus grand entre ceux qui savent utiliser les ressources documentaires d'une façon générale et ceux qui ont tout à apprendre du fonctionnement par index d'une base de données. Ce service à distance avec le public le plus large qui soit donne un aperçu parfois étonnant mais toujours passionnant des attentes et des besoins du public en matière de documentation.

*Nathalie Varrault...
pour la cellule d'assistance*

✉ varrault@abes.fr

La cellule d'assistance de l'ABES compte neuf « répondeurs » :

Martine Brunet
Maria Castillo
Élisabeth Coulouma
Géraldine Lambert
Anne-Laurence Mennessier
Maryse Picard
Laurent Piquemal
Raphaëlle Poveda
et Nathalie Varrault

🌐 <http://assistance.abes.fr>

Et vogue le La cinquième

Tous les ans de nouveaux établissements font leur entrée dans le réseau du Sudoc, suivant un schéma et un calendrier définis au mieux par le service « Réseau et déploiement » de l'ABES.

Pour évoquer la régularité des échéances qui rythment cette phase de déploiement chaque année, un journaliste parlerait de « marronnier »... Pour traduire l'ordre et l'harmonie qui se dégagent de cette opération, un mathématicien ou un astronome opteraient pour l'image du « cercle »... Pourtant, nous avons choisi de vous parler de « vague ». Aux personnels de l'ABES en charge du déploiement, l'image rappelle l'imminence d'un événement inéluctable: quoi qu'il arrive, tout devra être prêt pour le 19 juin 2006 ! À tous les autres, elle symbolise la fraîcheur, l'énergie et la force. Et quand elle est « nouvelle », comme au cinéma, elle impose un souffle nouveau, un regain de vitalité. C'est pour y retrouver ces impressions que nous filons la métaphore depuis quatre ans désormais et que chaque opération de déploiement est baptisée « nouvelle vague ». Nous sommes fiers de vous présenter la cinquième, qui déposera le 19 juin 2006 sept nouveaux établissements sur les rivages accueillants du Sudoc.

Sept nouveaux établissements, cela fait entre 20 et 30 nouvelles bibliothèques partenaires, et plus de 180 nouveaux collègues membres du réseau.

Pour bien les accueillir, apprenons à les connaître.

Deux « grandes écoles »

L'École normale supérieure (Ulm) déploiera, dans le Sudoc, cinq de ses bibliothèques :

- sur le site du 45 rue d'Ulm, la bibliothèque « lettres et sciences humaines », celle de « mathématiques et archéologie », celle d' « archéologie » et les « Archives Husserl » ;